

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Memilih tempat penelitian di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Malang yang bertempat Jl.Jenderal Basuki Rahmat No.75-77, Kauman, Klojen, Kota Malang karena Bank Jatim itu sendiri telah menjalin hubungan kemitraan dengan UMM. Memutuskan memilih bank BUMN ini karena Bank BNI merupakan Bank Negara pertama yang dimiliki Indonesia yang sudah memiliki brand, citra yang baik, dan juga memiliki kredibilitas yang tinggi .

B. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari sumber tertulis, literatur, penelitian terdahulu dan juga dari buku *product knowledge* bank itu sendiri. Metode analisis data menggunakan analisis kualitatif yaitu metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman terhadap suatu masalah yang cenderung bersifat deskriptif

C. Teknik Pengambilan Data

1. Dokumentasi , yaitu pengumpulan data ini adalah suatu teknik pengumpulan data yang dipergunakan untuk mendapatkan data sekunder dan menggali sumber-sumber tertulis baik dari perpustakaan, referensi, instansi terkait maupun literatur materi penelitian.

D. Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian berupa pengumpulan informasi tentang bank garansi dari pihak terkait maupun sumber-sumber tertulis, memahami buku product knowledge bank pada item bank garansi, mengamati cara kerja secara langsung di lapangan dengan yang ada dalam teori yang kemudian dikembangkan menjadi pertanyaan, mempelajari referensi yang relevan, klasifikasi pernyataan dari pihak terkait dan dari sumber-sumber yang valid yang kemudian dikelompokkan dan disusun secara sistematis yang didasarkan pada peraturan yang mendasari pokok permasalahan yang diangkat dan juga didasarkan pada teori dalam literatur-literatur dan penelitian terdahulu yang dipakai sebagai referensi yang akhirnya dibuat laporan tugas akhir.

